

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi sekarang ini,kepentingan pasar bagi para pengusaha sangat diperlukan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Banyaknya dunia bisnis ini membuat beberapa kompetisi yang sangat banyak. Setiap usaha harus mempunyai kelebihan dan kekurangan baik dalam hal kualitas produk,kualitas pelayanan, dan citra merek agar menghasilkan pendapat keputusan pembeli untuk mendapatkan barang yang akan menciptakan kepuasan konsumen. Produk yang bisa memperoleh kepuasan yang semakin tinggi konsumen akan bertahan dalam kompetisi dipasaran. Dari tahun ke tahun perkembangan dunia usaha sangat pesat, salah satunya di dunia pemasaran sangat penting untuk kemajuan suatu perusahaan. Jika perusahaan telah menghasilkan sebuah barang maka bagaimana cara perusahaan tersebut untuk memasarkan produk yang telah dihasilkan untuk mendapatkan keuntungan. Untuk itu perusahaan harus mempunyai ide yang kreatif agar bisa mencapai minat beli konsumen yang tinggi. Dalam memasarkan produk sangat diperlukan karena untuk tercapainya suatu keberhasilan perusahaan. Perusahaan harus dapat mengetahui yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen sebelum menghasilkan suatu barang, agar barang yang telah di produksi oleh perusahaan dapat bermanfaat bagi konsumen (Napik, 2018).

Kehidupan yang dijalani sekarang ini sangat berpengaruh terhadap pola pikir konsumen terhadap keputusan pembelian produk. Dalam kondisi seperti ini, keputusan memilih barang ataupun makanan sangat dipengaruhi dan pengembangan sumber daya manusia serta kualitas produk,kualita pelayanan,dan citra merek yang akan menjadikan keputusan pembelian konsumen. Kualitas produk merupakan kunci dari konsumen yang berbelanja suatu barang maupun makanan. Kualitas produk juga berpengaruh dengan manfaat pada suatu barang maupun makanan tersebut, konsumen juga dapat menilai suatu produk secara langsung. Kualitas produk yang bagus akan menjamin dampak yang bagus kepada konsumen karena sesuai harapan dan keinginannya, dan juga membawa hasil yang baik bagi perusahaan. Tidak hanya mengenai kualitas produk, bahkan kualitas pelayanan pada suatu perusahaan juga mulai termasuk dari sisi keputusan pembelian oleh konsumen. Karena tanpa kita sadari konsumen yang datang untuk membeli sebuah barang maupun makanan tentu akan menilai aktifitas atau penerapan mengenai pelayanan yang perusahaan berikan. Meskipun dengan demikian masih banyak dari beberapa perusahaan yang mengabaikan tentang kualitas perusahaan mereka,apabila sudah diterapkan tetap saja ada beberapa pekerja yang masih

belum dengan tegas menerapkan aturan itu kepada konsumen. Padahal jika kita teliti banyak sekali konsumen yang datang jika diperhatikan dan dilayani dengan baik oleh para pekerja yang mempunyai attitude.

Selain dari segi kualitas produk dan kualitas pelayanan, citra merek juga merupakan kondisi yang berarti dalam sebuah barang. Dalam hal ini konsumen dengan mudah mengingat suatu merek atau nama yang dicantumkan perusahaan di suatu produk mereka yang akan dengan mudah diingat di benak konsumen. Dikalangan masyarakat merek juga banyak mempengaruhi keputusan pembeli karena dapat menarik minat beli konsumen dari barang tersebut. Industri yang menciptakan merek yang positif akan menghasilkan kepercayaan seseorang terhadap barang tersebut. Merek juga bisa dijadikan kualitas dan mutu pada suatu barang yang akan diperoleh seseorang, dengan adanya citra tertentu pembeli akan bisa melihat perbedaan dari barang dan memastikan pilihan. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap teori manajemen mengangkat judul penelitian yaitu “Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Aneka Kripik Buah”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada produk aneka kripik buah wijaya?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada produk aneka kripik buah wijaya?
3. Apakah ada pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian pada produk aneka kripik buah wijaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah penelitian di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada produk aneka kripik buah wijaya
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada produk aneka kripik buah wijaya
3. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian pada produk aneka kripik buah wijaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan yang diteliti dalam rangka mengetahui seberapa besar atau jauh pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap keputusan pembeli produk aneka kripik buah.

2. Bagi Pihak Lain

Sebagai sarana dan media untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan literature di bidang manajemen pemasaran serta dapat digunakan sebagai pembandingan pada penelitian berikutnya.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan terutama dalam masalah yang berkaitan dengan perusahaan dalam kemampuan menilai suatu kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek dalam keputusan pembelian.